美国公共图书馆年长者健康信息服务调查与分析*

■ 谈大军
华南师范大学经济与管理学院 广州 510006

摘要:[**目的/意义**]调查并分析美国公共图书馆年长者健康信息服务现况,为我国公共图书馆开展相关服务提供参考。[**方法/过程**]利用网络调查法,结合文献调查、访谈和案例分析,选择服务人口数量排名前25的公共图书馆,以是否有专项年长者健康信息服务为抽样标准,对选取的14所图书馆的服务现况及特点进行分析。[**结果/结论**]美国公共图书馆年长者健康信息服务具有如下特点:遵循规范的服务流程;细分年长者用户群,重视50+用户;健康信息服务的主题内容较为集中,以满足用户的信息需求;以提高用户健康素养尤其是电子健康素养为主要目标。

关键词: 公共图书馆 年长者健康信息服务 电子健康素养 美国
分类号: G251
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2019.06.017

按照国际通常的看法,当一个国家或地区65岁及以上人口占人口总数超过7%时,则意味着这个国家或地区进入老龄化。近年来,中国的人口老龄化趋势加快。2000年,我国65周岁及以上人口占比达到了7%;到2014年末,我国65周岁及以上老年人口达到1.37亿,占比10.1%,成为世界上老年人口总量最多的国家。相比中国,美国更早地进入了老龄化社会,20世纪40年代,美国65岁以上老年人口数量就已经超过了总人口数的7%[1]。之后的70多年来,美国各界包括图书馆界一直努力探索人口老龄化,尤其是"婴儿潮(baby boom)"一代的老龄化应对之策,积累了丰富的经验。婴儿潮特指美国的"4664"现象,即1946-1964年间出生的人口高达7 600万,约占美国总人口的三分之一,据预测,到2030年,约20%的美国人口将由65岁及以上的老年人组成,有些州则高达25%[2]。与美国"婴儿潮"类似,我国20世纪50、60年代出生的人口比例较大,这部分人目前也是我国社会中坚力量,但会逐渐趋于老龄化;加之不同时代的老年人会有不同的特征,因此,公共图书馆研究如何采取相应措施,积极应对信息时代的老龄化,具有重要的现实意义。

在美国公共图书馆用户所需信息的学科排名中,健康科学排在第一位。其原因主要有以下几点,①五六十岁的成年人会逐渐重视健康或出现健康问题,而随着人均寿命的不断增长,这一年龄段乃至更长年龄段的人数在增加,所以相应地老年用户及关注老年人的用户对健康信息的需求增加了;②现代社会生活节奏的加快和人力成本的提升,医生花在每个患者身上的时间有限,从医生这一传统渠道获取健康信息不一定完全满足用户的需求;③尽管已有大量的网络健康信息,但很大一部分难以被非专业人士访问、解读或验证[3]。从20世纪90年代开始,在政府政策、图书馆自身使命及用户需求共同作用下,通过提供健康信息服务,美国部分公共图书馆已成为社区健康信息资料乃至健康素养教育的中心[4]。

本研究采用"年长者"而非"老年人"这一词汇,是基于以下两点理由:一是通过搜索图书馆网站,发现美国公共图书馆在进行用户群体分类时,对于年长者常用的词语是senior,较少用older adult和elder。senior中文含义有较年长者、上司等。二是在实际工作中,为了积极应对老龄化,美国公共图书馆对年长者用户群的年龄已下移至"50+",因此本文认为使用"年长者"更合适,尽管在文中不可避免要用到"老年人"一词。

* 本文系广州市哲学社会科学发展"十三五"规划项目"公共图书馆老年用户健康信息服务研究——以广州市为例"(项目编号:2017GZYB100)研究成果之一。
作者简介:谈大军(ORCID:0000-0002-1697-0349),副教授,博士,硕士生导师,E-mail:1041504298@qq.com。
收稿日期:2018-07-10 修回日期:2018-10-12 本文起止页码:140-146 本文责任编辑:王传清

谈大军. 美国公共图书馆年长者健康信息服务调查与分析[J]. 图书情报工作,2019,63(6):140-146.

1 美国公共图书馆年长者健康信息服务基本情况调查

1.1 调查方法

本文利用网络调查法,结合文献调查、访谈和案例分析法,对美国公共图书馆年长者健康信息服务进行调查与分析。

1.1.1 网络调查法 以美国图书馆协会(American Library Association, ALA)按照法定服务区人口(Population of the Legal Service Area)排名前25的公共图书馆作为调查对象,采取浏览站内目录和搜索关键词相结合的方式,浏览图书馆网站上是否有 senior、older adult、elder、elderly、50+以及 health、wellness 等目录;辅以关键词进行站内搜索。调查发现有14所图书馆为年长者专门提供了健康信息服务,占比56%。专门服务是指网站目录上有明确的年长者用户群,且提供了面向本用户群的健康信息服务。需要说明的是,25所图书馆服务的人口数量均超出100万,而美国近80%的公共图书馆服务人口是少于2.5万的[5]。从理论上来说,所服务的人口越多,图书馆就越有可能对用户群进行细分。

1.1.2 文献调查法 笔者利用纽约州立大学布法罗分校图书馆的资料,对美国20世纪90年代以来的公共图书馆健康信息服务和老年人服务两方面的文献进行全面检索,研究发现美国公共图书馆近20年来比较重视面向成人的健康信息服务,其中案例研究较多。《公共图书馆员消费者健康信息》[6]《50+图书馆服务:行动创新》《图书馆和平价医疗法案》[7]《在图书馆促进个人和社区健康》等均是有影响力的著作。新泽西州的东布朗斯维克公共图书馆[8](East Brunswick Public Library)、康州的纽黑文免费公共图书馆[9](New Haven Free Public Library)等是年长者健康信息服务研究案例的代表。

为了了解国内研究现况,笔者搜索中国知网,发现公共图书馆健康信息服务的研究成果较少,关于美国公共图书馆年长者健康信息服务的成果也极为缺乏。

1.1.3 考察、访谈法 笔者参观了美国7所不同规模的公共图书馆,并咨询相关馆员,以获取的信息作为网络调查法的验证和补充。这7所公共图书馆是纽约公共图书馆中心馆及分馆——第53街图书馆(53rd Street Library)、布鲁克林公共图书馆(Brooklyn Public Library, BPL)中心馆、皇后区法拉盛公共图书馆、纽约州布法罗和伊利县公共图书馆(Buffalo & Erie County Public Library, B&ECPL)的中心馆及 Eggertsville-Snyder 分馆(Eggertsville-Snyder Branch Library)、宾夕法尼亚州的 Hershey 公共图书馆(Hershey Public Library, Hershey County)。调查发现,4所中心馆均有专人负责年长者健康信息服务,2所分馆和1所镇级馆尽管提供了健康信息资源借阅和计算机培训等服务,但没有针对年长者的健康信息服务。其中 Eggertsville-Snyder 分馆和 Hershey 图书馆的馆员解释说由于图书馆规模较小、人力有限,所以仅提供常规图书馆服务。

1.1.4 案例分析法 在总结美国公共图书馆健康信息服务特点时,本研究结合案例进行分析。

1.2 基本情况

如前所述,通过对 ALA 排名前25的图书馆网站目录和关键词进行多次搜索和反复核实,笔者发现共有14所图书馆提供了年长者健康信息服务,见表1。

从表1可以看出,在目录分布方面,除洛杉矶公共图书馆在一级目录之外,其余13所图书馆的年长者健康信息服务主要集中于资源、服务、学习、活动四大类之下,且分布于网站的三、四级类目中。在目录中对用户的称呼方面,8所图书馆用的是 seniors 或者 senior adults,4所图书馆用的是"50+",2所图书馆用的是 older adults。在与馆员交谈过程中,笔者发现馆员对老年用户的习惯用词也是 seniors。在是否有专门网页方面,7所图书馆专门设置了年长者服务网页,分别为纽约公共图书馆[10]、布鲁克林公共图书馆[11]、皇后区公共图书馆[12]、圣安东尼奥公共图书馆[13]、拉斯维加斯-克拉克县图书馆[14]、费城免费图书馆[15]、金县图书馆系统(King County Library System, KCLS)[16]。在人员设置方面,一些图书馆设立了专门为年长者服务的部门或专职人员,部分图书馆获得了专项资金的资助,如布鲁克林公共图书馆、费城免费公共图书馆等。在细分用户群方面,8所图书馆有专门对50+用户的服务。在服务项目方面,网站显示的年长者健康信息服务项目主要有资源类及活动类,资源类是围绕用户信息需求提供的专题书目、数据库和权威网站链接地址。活动类主要有两种提供方式,一是由图书馆直接提供,如计算机一对一培训;二是由图书馆推广、提供场地并与相关组织合作的方式,如瑜伽课程。资源和活动两类服务的主题内容相对集中。图书馆也提供了信息咨询服务,如在咨询台设立 ask a librarian 岗位,在图书馆服务宣传单上指明可以 book a librarian 等。在服务主题方面,主要是健康老龄化、积极老龄化、创意老龄化等。

表 1 14 所公共图书馆年长者健康信息服务基本情况

序号	馆名	目录	服务项目	健康信息服务主题内容	排名
1	洛杉矶公共图书馆	健康事宜—健康选择—在线日历—长者	健康专题书目和网站链接目录,按照日历排序的活动项目	替代医学、家庭计划、健康选择、肥胖及超重、癌症信息、保险	2
		保险—65 岁	保险网站链接		
2	纽约公共图书馆	服务—50 + 成年人服务(专门网页)	适合 50 岁以上成人的健康类信息资源及活动、就业帮助(简历和面试技巧)、一对一计算机辅导	权利与社会保障、运动、舞蹈健身、冥想	3
3	洛杉矶县公共图书馆	在线学习—长者	链接到第三方网站 Universal Class, Inc.(国际继续教育协会认证)	保健、健身和营养	4
4	芝加哥公共图书馆	活动—健康与科学—用户—长者	培训、讲座和棋类、音乐、计算机检索培训	记忆力及大脑健康、痴呆和阿尔茨海默氏病、骨健康、防止摔倒技巧	5
5	布鲁克林公共图书馆	学习—成年人—老年人(Services for Older Adults, 50 +)(专门网页)	创意老年化(链接第三方网站)、活到老学到老等积极老龄化资源目录及活动项目	词语与记忆、创意老龄化、瑜伽、心脏健康	6
6	皇后区法拉盛公共图书馆	服务—老年人服务(专门网页)	社区健康、计算机培训、消费者健康资源中心、咨询医学图书馆员等板块的信息资源与活动	营养与健康、癌症信息、瑜伽、冥想	9
7	哈里斯县公共图书馆	服务与项目—项目 - 年长成人	计算机及信息安全培训、健康生活方式参与类活动(园艺音乐及舞蹈)	糖尿病等慢性病防治知识	10
8	圣安东尼奥公共图书馆	服务—成人和长者服务—长者(专门网页,专人负责)	专题书目、数据库及相关网站链接;婴儿潮一代(50 +)信息	大脑与健康、健康生活方式、太极和气功、长者护理	12
9	拉斯维加斯 - 克拉克县图书馆	发现信息 - 热门话题 - 长者(含 50 +)(专门网页)	长者生活、健康信息资源及活动项目	医院与医生、医疗保险、老年痴呆症、关节炎、心脏健康、饮食及营养、流感	14
10	费城免费图书馆	项目与服务 - 长者服务中心(专门网页,基金资助)	面向 50 + 的健康类及创业、就业、财务、计算机辅导	健康烹饪工作坊、听力、成人营养研讨会	16
11	金县图书馆系统	书籍和其他—读者—50 +	图书、视听资料目录和网站链接目录	保健	17
		在线图书馆—主题—50 +(专门网页)	健康和幸福等类信息的网站链接	健康保险、如何与医生交谈、护理	
		日历—读者—50 +	数字健康信息获取培训、一对一计算机辅导	心脏健康、健身	
12	夏威夷州立图书馆系统	活动	婴儿潮一代 50 + 用户的主题讲座、参与类活动	社会保障与退休福利、医疗保险基础知识、瑜伽	18
13	河滨县图书馆系统	电子资源—健康与健身	信息资源目录及活动	健身、营养	24
		活动—50 +			
14	亨内平县图书馆	在线资源—健康—长者	在线资源链接目录及活动	记忆咖啡厅、痴呆预防、健康保险、预防医疗欺诈和诈骗、初级瑜伽	25

2 美国公共图书馆年长者健康信息服务特点

2.1 遵循规范的服务流程

2.1.1 基本的服务流程 通过实地考察和文献调查,笔者发现美国公共图书馆的健康信息服务已形成一定的流程[17],主要包括:①社区调查,包括地理位置、居民基本的人口信息、本社区的相关医院及相关组织等。由于美国社区人口具有较强的流动性,所以社区调查一般每五年开展一次。②确定使命和目标,一般表述为满足社区所有人健康和医疗信息的需求,以改善和提高本区居民的健康水平。③明确目标用户群,在调查社区居民健康状况、健康信息需求和健康信息行为的基础上,明确人群之间的健康差距,确定急需服务的用户群体,以开展有针对性的服务。④规划资金、设施与人员,有条件的图书馆安排了专项资金、设立了专职部门、招聘了健康信息馆员。⑤服务项目的设计与提供,公共图书馆设计的健康服务项目主要有健康信息资源的收集与服务、活动项目两大类。⑥营销和推广服务项目,利用多种媒体宣传和推广这些资源和服务。⑦对服务效果进行评估,除了收集统计数据以外,图书馆还以视频等形式展示用户的感受和评语,这种现身说法的方式,简单易行,且能产生一定的示范效应。⑧根据用户的反馈,进一步改进和完善健康信息服务。基本的服务流程见图 1。

2.1.2 案例分析:布鲁克林公共图书馆 作为美国第

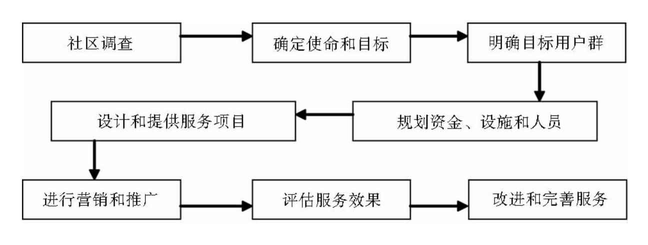


图1　美国公共图书馆健康信息基本服务流程

五大图书馆系统的布鲁克林公共图书馆,早在20世纪70年代后期就成立了老龄服务部门——"Service to the Aging"[18],有自己的办公室和工作人员。在纽约州教育部图书馆服务基金(Coordinated Outreach Library Services, the NYS Education Department)、The Charles H. Revson基金等多项基金的资助下,遵循从社区调查至服务效果评估的工作流程,以其规范化的服务和所提供的服务项目的数量和质量,该馆的长者服务一直走在同行前列,已成为美国图书馆界的典范[19]。

20世纪90年代开始,BPL研究发现信息时代的中老年人形象不同于过去时代的老年人形象,新一代年长者具有在线搜索信息的习惯、喜欢移动通信、热衷于参与活动,BPL利用长期积累的经验和工作基础,努力为老年人提供相应的服务。根据笔者统计,布鲁克林公共图书馆(含分馆)在2018年6－8月期间,每月为年长者举办的健康信息服务活动达50场次,这些项目主要包括:可以帮助提升数字信息素养的计算机和网络基础知识,如Internet和电子邮件安全、Microsoft Excel及Microsoft Word基础知识培训;由专业人士引导的缓和运动项目,如瑜伽;与医疗专业机构合作的血压测量、心脏健康研讨会;作为美国"终身艺术联盟"(Lifetime Arts Affiliate Network)成员之一,BPL还为老年用户提供了大量的创意老龄化活动,如园艺、手工、音乐会、电影放映等[20]。

2.2　细分年长者用户群,重视50＋用户

2.2.1　50＋用户的研究与服务　目前人类的人均寿命已经超过了历史上任何时期,政治学、社会学、经济学、人口学、医学、图书馆学等学者从不同角度开展了与此相关的议题的研究。有学者认为公共图书馆应该从年龄上对年长用户细分,以便提供针对性更强的服务。

有学者建议划分为50－64、65－79、80岁以上3个年龄段,不同年龄段的用户在信息需求上会有所不同,如50－64岁用户除了有健康信息需求之外,还有较强的再就业、投资信息需求[21];有学者建议划分为50－80、81岁以上共两个年龄段,认为50－80岁属于中年,婴儿潮一代正处于这一年龄区间[22]。

为了提前应对婴儿潮一代的老龄化,不少公共图书馆重视50＋用户的信息需求。纽约公共图书馆、布鲁克林公共图书馆、金县图书馆系统、河滨县图书馆系统[23]在网站目录上显示出对50＋群体的关注;圣安东尼奥公共图书馆、拉斯维加斯－克拉克县图书馆、费城免费图书馆、夏威夷州公立图书馆系统[24]的部分项目是为婴儿潮一代或50＋的用户设立的。

2.2.2　案例:金县图书馆系统　作为人民图书馆的华盛顿州金县图书馆系统几十年来一直被业界视为模范。该图书馆系统服务人口140多万,2010年图书流通量为2 240万册(高于美国所有图书馆)、图书馆访问量1 019多万人次、新发图书证10万多张、网络访问量3 100万人次、参与图书馆活动7.7多万人次,这一纪录使得该馆于2011年获得了盖尔/图书馆期刊年度大奖[25]。

为了满足读者不断变化的信息需求,KCLS启动了未来服务战略,通过实体图书馆、社区和在线3种渠道开发了系列服务方案。2015年,KCLS统计发现28.3%的持证者年龄在50岁及以上,因此为这一人群增加了相应的服务。KCLS鼓励所有年龄段的人追求梦想并努力获得最佳的生活方式,因为个人成长是不应该停止的。为了推广其服务,KCLS每月在当地最大发行量、读者对象为50＋的报纸上刊登图书馆活动计划,并在1 000多个社区中心和分馆免费发放[26]。

本研究对该馆2018年7－12月计划为50＋用户举行的活动进行了统计,半年时间里拟举办100场活动,且主题内容丰富,包括社会服务,工作与职业,公民、商业、法律与金钱,电脑与科技,健康与科学,艺术与表演,游戏与娱乐,读书会与图书俱乐部共8个方面。健康与科学类的活动有4项,在不同时段和不同分馆共举行10场次,占总场次的比重为10%。见表2。

2.3　健康信息服务主题内容

综上所述,美国公共图书馆网站显示,年长者健康信息服务主要为信息资源服务和活动两大类,通过对表1中14所图书馆年长者健康信息服务主题内容进行统计,并结合访谈和文献分析,总体来看,美国公共图书馆在年长者在线健康信息资源建设及活动类设计方面比较重视以下4类主题。

2.3.1　个人健康管理　公众对个人健康管理、疾病预防或者某种与老龄化相关的疾病信息需求增加。公共图书馆非常重视营养、体重、健身、健康的生活方式、疾病预防以及替代疗法方面的信息服务[27]。表1中,12所图书馆提供了个人健康管理的信息服务。

表2 金县图书馆系统50+用户健康与科学类活动项目

活动名称	活动内容	活动说明	主持者	承办馆
身体姿势的重要性	培养姿势的意识、评估姿势并从头到脚改善姿势	请穿上舒适的衣服以互动	综合健身教练（有资格证）	Kent Library
老年人心肺复苏/中风研讨会	识别中风症状、“只用手”CPR（不需要口对口复苏）、如何拨打急救电话	预先注册，限额15人。讲座和人体模型示范练习	金县医疗紧急服务中心人员和华盛顿大学公共卫生学院学生	Auburn Library
老龄化学习社区	围绕一本老龄化的著作，讨论健康老龄化	从阅读和讨论中受益	作者	Snoqualmie Library
智慧咖啡馆：感恩、祝福	对话、分享经验、尝试新事物、结识新朋友	由图书馆之友赞助	受过训练的辅导员	Shoreline Library

2.3.2 医疗保障和福利　随着公众对国家医疗保障和福利的持续关注，美国图书馆员正在努力适应并满足用户对联邦政府和州政府相关政策的信息请求，识别用户需求并帮助用户查找保险资格、保险申请和相关福利的信息资源[28]。表1中，有7所图书馆提供了医疗保险主题信息，其中费城免费图书馆在奥巴马医改法案出台后，提供了关于该法案的专项信息服务。

2.3.3 心理健康　近10年，医学界高度关注衰老过程中的认知行为变化，老年人记忆力、阿尔茨海默病预防等方面研究成果日益丰富。不少图书馆主动推进关于积极老龄化、创意老龄化方面的活动，如音乐、电影、美术、手工、演讲、志愿者参与等，通过提供终身学习和社交机会为用户健康老龄化提供重要支持[29]。此外，关节炎、预防摔倒、骨骼健康、心脏健康及心理健康等方面的信息也受到图书馆重视。表1中，有6所图书馆提供了这些主题内容的信息服务。

2.3.4 公共卫生　健康不仅仅是医学问题，还是一个重大的社会和经济问题。食品安全、流感预防等公共卫生状况都会对个人健康和整个社会产生影响，如B&ECPL于2018年春开展的流感预防专题信息服务。

2.4 以提高用户健康素养为目标

2.4.1 美国公共图书馆与用户健康素养　与年轻人相比，老年人对健康信息需求更为强烈。但是，老年人中，具有较高健康素养的人群比例较低。美国调查数据显示，健康素养较低的人群更多集中在65岁及以上，且种族之间存在明显的差异。健康素养是指个人获得、处理和理解所需健康信息和服务以作出合适的健康决策的能力[30]。健康素养的定义中强调了个体能力，不仅包括听、说、读、写、计算能力，而且包括判断健康信息和利用健康信息并制定健康决策方案的能力。文化与社会、卫生系统和教育系统是健康素养3个主要影响因素。2010年，美国制定了《改善健康素养国家行动计划》，该计划提出系列目标和策略，其中之一就是支持并拓展在社区中开展成人教育、英语语言指导以及与文化和语言相适的健康信息服务，以提升全民的健康素养水平[31]。

美国公共图书馆一直致力于提高成年人读写能力及计算机应用能力，随着健康素养已成为当今美国健康倡议中炙热的话题，美国公共图书馆尤其是一些州立图书馆开展了面向老年人的电子健康素养教育，如健康信息数据库的使用和互联网健康信息的搜索和评估的培训。路易斯安那州公共图书馆根据NIHS长者健康培训工具包（NIH Senior Health Toolkit for Trainers）为老年人开设了相关课程，培训前后的测试结果显示老年人的电子健康素养在培训后提高了；马里兰州公共图书馆为老年人提供的MedlinePlus和NIHSeniorHealth数据库培训班，培训后调查显示用户电脑焦虑水平显著下降，超过75%的学员认为培训班给他们的健康决策带来了积极的影响[32]。

为了支持公共图书馆开展健康素养服务，全国医学图书馆网络与美国图书馆协会合作开发了新的健康素养工具包[33]，该工具包为图书馆专业人员提供定制工具，以提高公众对图书馆如何支持社区健康素养的认识；也方便馆员引导社区居民获得可信的健康信息。

ALA健康素养工具包涉及9个方面内容：健康素养与决定、健康素养与社区、健康素养与家庭、健康素养与营养、健康素养与老龄化、健康素养与慢性病、健康素养与罕见病、健康素养与虚假新闻、健康素养与多语种。图书馆可以在以上9个方面提供信息资源和活动项目，以提升公众的健康素养。

2.4.2 案例：南费城图书馆　为了适应21世纪用户的信息需求，费城免费图书馆设立了5个创新服务试点，其中之一就是南费城图书馆，即首个以健康为主题的分馆。该分馆是以促进用户健康素养为目标而重建的社区图书馆，于2016年面向公众重新开放。为了突出健康信息服务，该分馆位于南费城社区健康和素养中心一楼，同一建筑物内还有费城公共卫生保健中心分部和费城儿童医院的南费城初级保健中心，形成地

理位置上的社区健康与素养合作模式。另外,建立了社区健康资源中心,订阅了与健康相关的信息资源,包括消费者健康信息数据库、图书和期刊等。还专门配备了社区健康图书馆员和健康计划和合作项目经理。社区健康馆员是经过认证的消费者健康信息专家,负责协助用户查找、评估健康信息;健康计划和合作项目经理具有公共卫生专业背景,负责该馆健康素养方案设计和实施。该馆已举办营养研讨会、糖尿病预防、心脏复苏项目、健康故事会等活动[34]。

实践证明,这种"Co-location 模式"引起了社区年长用户对图书馆服务的关注,增加了图书馆用户数量,同时图书馆也补充了同一建筑物内其他机构的服务。自 2016 年 6 月开放以来,该馆一直是除中心馆外,新图书证登记最多的分馆。图书馆地理位置本身位于社区健康和素养中心的协同定位模式,对提升用户健康素养起着联动效应[35]。

3 结语

人口老龄化是全球性议题,信息时代的老龄化不同于以往任何时期,如何健康老龄化不仅关系到个人,而且关系到整个社会的幸福指数。在建设健康中国上升为国家战略、人们健康意识日益增强的背景下,大众对高质量健康信息的需求不断增长,作为社区信息中心,公共图书馆如何采取有效措施以满足公众的健康信息需求?如何更好地开展用户健康素养教育以提升用户的健康素养水平?是摆在当今图书馆员面前的重要议题。尽管我国部分公共图书馆也提供了面向老年用户的健康信息资源和活动类服务项目,但是如果作为专项工作来做,还有很大的发展空间。美国公共图书馆在专项年长者健康信息服务方面进行了积极的探索,提供了一些可供参考的服务策略:①规范工作流程,尤其是应该关注工作流程中的首要环节,如社区调查、目标用户群的分析等,以明确 4W,即谁需要公共图书馆健康信息服务(who)、为什么需要(why)、需要什么(what)、何时需要(when)。此外,推广服务项目和评估服务效果也是非常重要的环节。②细分用户群体,应该重点研究 50＋用户的健康信息需求特征,从而提供更有效的服务。一般来说,50＋和 80＋的健康信息需求是不同的,尤其是信息时代的 50＋用户的健康信息行为具有新的特征。③服务项目的主题内容应该相对集中。健康科学博大精深,健康信息资源数量大、种类多、范围广,针对年长者所设计的健康信息服务项目的主题应该集中在健康老龄化、积极老龄化和创意老龄化方面。④健康信息服务应该以提高用户的健康素养为目标,尤其是电子健康素养。由于健康素养领域属于交叉学科范畴,所以培训一般采取联合培养的方式。如公共图书馆开展的健康讲座、健身活动项目均与相关专业组织合作,以实现提高社区居民健康素养水平这一目标。

参考文献:

[1] 郑伟,林山君,陈凯. 中国人口老龄化的特征趋势及对经济增长的潜在影响[J]. 数量经济技术经济研究,2014(8):3－10.

[2] East Brunswick Public Library . Just for the health of it [EB/OL]. [2018－06－30]. http://www.wellinks.org/adults/seniors.

[3] SCHULL D D. 50＋ library services:innovation in action[M]. Chicago: American Library Association,2013:30－60.

[4] FLAHERTY M G. Promoting individual and community health at the library[M]. Chicago: American Library Association,2018:35－110.

[5] ALA. The nation's largest public libraries: home [EB/OL]. [2018－06－30]. http://libguides.ala.org/libraryfacts.

[6] BAKER L D ,MANBECK V. Consumer health information for public librarians[M]. Lanham:Scarecrow Press,2002:10－60

[7] GOLDSMITH F. Libraries and the Affordable Care Act: helping the community understand health-care options[M]. Chicago: American Library Association,2015:10－30.

[8] RUBENSTEIN E L. From social hygiene to consumer health: libraries, health information,and the American public from the late nineteenth century to the 1980s[J]. Library & information history, 2012,28(3): 202－219.

[9] MURRAY S. Consumer health information services in public libraries in Canada and the US [J]. Journal of the Canadian Health Libraries Association, 2008,29(4):141－143.

[10] New York Public Library. Services for 50＋ adults [EB/OL]. [2018－06－30]. https://www.nypl.org/help/community-outreach/services-for-fifty-plus-adults.

[11] Brooklyn Public Library. Services for older adults [EB/OL]. [2018－06－30]. https://www.bklynlibrary.org/outreach/older-adults.

[12] Queens Library. Older adult services [EB/OL]. [2018－06－30]. http://www.queenslibrary.org/services/older-adults.

[13] San Diego Public Library. Seniors:live well,age smart [EB/OL]. [2018－06－30]. http://guides.mysapl.org/seniors.

[14] Las Vegas-Clark County Library District. Services for seniors [EB/OL]. [2018－06－30] . https://lvccld.org/browse/adults/seniors.

[15] Free Library of Philadelphia . Central senior services [EB/OL]. [2018－06－30]. https://libwww.freelibrary.org/programs/senior/.

[16] King County Library System. 50＋ [EB/OL]. [2018－06－30]. https://kcls.org/resources/50plus/.

[17] WHITNEY W, KESELMAN A, HUMPHREYS B. Libraries and librarians: key partners for progress in health literacy research and practice[J]. Stud health technol inform, 2017, 37(1): 85 – 100.
[18] KLEIMAN A M. Brooklyn's SAGE program: providing library service to all the elderly[J]. Library journal, 1983, 108(6):556 – 557.
[19] WOOD M S. Consumer health information service: best practices in public libraries[M]. Lanham: Rowman & Littlefield, 2016:20 – 66.
[20] Brooklyn Public Library. Events calendar [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. https://www.bklynlibrary.org/calendar/list? search.
[21] RUBENSTEIN E L. "I Want to Provide Patrons with Good Information": public library staff as health information facilitators[J]. Library quarterly: information, community, policy, 2018, 88(2): 125 – 141.
[22] MILLER A. A review of "50 + library services: innovation in action"[J]. Journal of web librarianship, 2014, 8(2):241 – 242.
[23] Riverside County Library System . 50 + [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. http://riverside.evanced.info/signup/Calendar.
[24] Hawaii State Public Library System. Chair yoga for boomers (adults 50 +) [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. https://www.librarieshawaii.org/event/chair-yoga-for-boomers-adults-50/.
[25] JOHN N B. 2011 Library of the year: King County Library System, the people's library [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. https://lj.libraryjournal.com/2011/05/awards/2011-library-of-the-year-king-county-library-system-wa-the-peoples-library/.
[26] King County Library System. Annual reports 2015 [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. https://kcls.org/annual-reports/.
[27] XIE B, BUGG J M. Public library computer training for older adults to access high-quality internet health information[J]. Library & information science research, 2009, 31(3):155 – 162.
[28] KAPUSNIAK R B. Older adults and the public library: the impact of the boomer generation[J]. Public library quarterly, 2013, 32(3):204 – 222.
[29] PERRY C A. Information services to older adults: initial findings from a survey of suburban libraries[J]. The library quarterly: information, community, policy, 2014, 84 (3):348 – 386.
[30] XIE B. Improving older adults' e-health literacy through computer training using NIH online resources[J]. Library & information science research, 2012, 34(1):63 – 71.
[31] 卓晟珺,付伟. 美国健康素养研究进展[J]. 中国健康教育, 2014, 30(10):925 – 926.
[32] WELLIVER H. Closing the gap: public libraries and senior learners[D]. New Castle, DE: Wilmington University, 2017.
[33] National Network of Libraries of Medicine, American Library Association. New health literacy toolkit [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/health-literacy-toolkit-intro.
[34] DAINGERFIELD K. Free library of health: consumer health information, health literacy, and library programming in Philadelphia [J]. Journal of consumer health on the Internet, 2018, 22(2):91 – 101.
[35] Free Library of Philadelphia . Free Library of Philadelphia strategic plan progress report:2012 – 2017 [EB/OL]. [2018 – 06 – 30]. https://libwww.freelibrary.org/assets/pdf/about/annualreport.pdf.

Investigation and Analysis of Senior Consumer Health Information Service of Public Libraries in America

Tan Dajun
School of Economics & Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] The paper aims to investigate and analyze the status of senior health information service in American public libraries, and provide reference for the development of related service in Chinese public libraries. [**Method/process**] Using Internet survey, literature survey, interview and case analysis, fourteen libraries are selected from the top 25 public libraries based on the Population of the Legal Service Area and whether they are providing senior health information service. [**Result/conclusion**] Following the standard service procedure, some public libraries in America take consumers over the age of 50 as center based on the consumer segmentation, the subject of health information service is focused to meet the senior information needs, and the purpose of senior health information service is to improve the health literacy, especially e-health literacy. All of these are the main features of senior health information service of public libraries in America.

Keywords: public library senior consumer health information service e-health literacy America